

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

— ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО —



Защита прав потребителей

Практическое руководство

Тула•2018

67. 404(2 Рос)
340

340 Защита прав потребителей: практическое руководство. Изд. 2-е.,
испр. и доп. – Тула, 2018. 76 с.

Региональная программа Тульской области «Обеспечение прав
потребителей в Тульской области на 2018-2022 годы», утверждена
постановлением Правительства Тульской области от 03.04.2018г. №
122.

Текст подготовлен Управлением Роспотребнадзора
по Тульской области

Под общей редакцией А. Э. Ломовцева

Составители:

Н. А. Андрианова, О. В. Елистратова

При участии:

Л. И. Богатых, Т. И. Чернецовой

Распространяется бесплатно

ISBN 978-5-6040106-9-3

© Составители, 2018
При использовании материалов ссылка обязательна

ВВЕДЕНИЕ

Из истории потребительского движения

Родиной движения в защиту прав потребителя считается Америка, а первой организацией, выступившей в защиту прав потребителей – Независимая лига потребителей, созданная в 1891 году в Нью-Йорке.

В 1936 году экономист С. Чейз создает Союз потребителей США, который впоследствии явился одной из самых крупных и авторитетных общественных организаций Америки.

В 1960 году движение потребителей приняло международный характер: была создана международная организация потребителей союзов, членом которой является Россия.

15 марта 1962 года в Конгрессе США Джон Ф. Кеннеди произнес речь, в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель». «Потребители – это все мы, – сказал Кеннеди. – Потребители – это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государственное экономическое решение... Но это единственный голос, которого зачастую не слышно».

Четырьмя основными правами, прозвучавшими тогда в Конгрессе, стали:

- право на информацию;
- право на безопасность;
- право на выбор;
- право быть услышанным.

Так в США был принят Билль о правах потребителей и 15 марта стал Всемирным днем прав потребителей.

В конце 80-х годов в законодательстве большинства западных стран в основном сформировались и закрепились права потребителей.

В СССР общества, клубы, ассоциации по защите прав потребителей стали зарождаться в 80-х годах XX века. В 1987-1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей. Первой попыткой создания специального законодательства была разработка осенью 1988 года Закона СССР «О качестве продукции и защите прав

потребителей». Большая часть этого законопроекта была посвящена проблемам качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Проект широко обсуждался, но был отвергнут, так как большинство его положений носило декларативный характер и не могло быть реализовано. Поворотным моментом в создании потребительского законодательства стало принятие 22 мая 1991 г. Закона СССР «О защите прав потребителей», но в связи с распадом СССР он так и не вступил в силу.

Закон «О защите прав потребителей» впервые в России был принят 7 февраля 1992 г. и, претерпев несколько редакций, действует по настоящее время.

Проблема заключается в том, что люди имеют неполное представление о тех правах, которые закреплены в законе. Мы понимаем, что изучить законодательство в сфере защиты прав потребителей и использовать знания во всех многообразных ситуациях, которые складываются на потребительском рынке, – очень сложно. Об этом говорят поступающие в Управление Роспотребнадзора по Тульской области жалобы и обращения граждан на нарушения их потребительских прав, число которых из года в год растет.

В пособии мы рассматриваем конкретные ситуации, которые определяют правовые возможности потребителя, и позволяют ему правильно выстраивать свои отношения с продавцом и исполнителем услуг. Знающий свои права потребитель и грамотный, добросовестный предприниматель быстрее найдут общий язык и смогут разрешить проблему без участия надзорных и судебных органов.

ГЛАВА 1. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ

Вам предлагают купить товар на дому

Продажа товаров на дому относится к разносному способу торговли и регулируется законодательством. Представитель продавца должен иметь при себе личную карточку с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества, а также сведений о продавце. При нем должен быть прейскурант с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указывается наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, недостатки (в случае их наличия), а также подпись представителя продавца.

Запрещена продажа: продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара); лекарственных средств; изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней; оружия и патронов к нему; экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм; программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Обязательная информация о товаре

Все сведения о товаре доводятся в технической документации, которая прилагается к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация в обязательном порядке должна содержать:

наименование товара;

место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изгото-

вителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара – наименование страны происхождения товара;

сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;

сведения об основных потребительских свойствах товара;

сведения об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;

срок службы (срок годности), если он установлен для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанного срока представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита – размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателью должна быть предоставлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Цена на ценнике не соответствует цене на кассе

Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.

В случае, если вы столкнулись с подобной ошибкой, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в книге отзывов и предложений.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, при отказе в возврате разницы рекомендуем обратиться в Управление Роспотребнадзора.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

Покупатель случайно разбил (повредил) товар при его выборе в магазине

В этой ситуации покупатель не должен платить за товар. Согласно ст. 211 Гражданского Кодекса РФ порча товара в магазине является риском случайной гибели имущества, поэтому убытки за его повреждение несет сам собственник. Пока покупатель не оплатил товар на кассе, его владельцем считается торговая организация, соответственно, все расходы за испорченную вещь ложатся на магазин. Покупатель обязан оплатить испорченный товар только в случае, если повредил его с умыслом.

Если покупатель сам виноват в порче товара, он может добровольно возместить магазину его стоимость. Однако если

он не считает себя виновным, то администрация магазина может добиться от него оплаты поврежденного товара только через суд. Давление и угрозы в данном случае – это нарушение гражданских прав.

Проверка качества товара и экспертиза – два разных понятия

При обнаружении недостатка товара потребитель должен об этом уведомить продавца (изготовителя, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). Если продавец не сомневается в обоснованности требований потребителя, то он обязан принять у него товар и удовлетворить заявленное требование.

Однако, не всегда причина возникновения недостатка очевидна, поэтому закон предоставляет продавцу право провести проверку качества товара силами своих сотрудников либо представителей сервисной организации, осуществляющей ремонт на основании договора с продавцом.

Потребитель вправе присутствовать при этой проверке.

В случае, если выводы проверки качества не удовлетворили потребителя и возник спор о причинах возникновения недостатков товара в период гарантийного срока эксплуатации, продавец (изготовитель, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию потребителя обязан провести экспертизу товара за свой счёт, но если в ходе экспертизы выяснится, что недостаток возник по обстоятельствам, за которые не отвечает продавец, то потребитель обязан вернуть продавцу расходы, связанные с ее проведением (в том числе расходы на транспортировку и хранение товара).

Экспертиза проводится специалистами, не заинтересованными в результатах рассмотрения дела. По результатам экспертного исследования выдается экспертное заключение.

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Нарушен срок доставки предварительно оплаченного товара

В подобных случаях первое, что необходимо сделать, это связаться с продавцом, установить причины, по которым он не выполнил свои обязательства, и предъявить ему свои требования (лучше в виде письменной претензии).

В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не выполнил своих обязательств в установленный договором срок, покупатель может потребовать от него либо возврата суммы предварительной оплаты, либо установить новый срок доставки товара.

При этом в обоих случаях продавец несет ответственность в виде выплаты потребителю неустойки в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки; а при причинении убытков вследствие нарушения установленного договором срока передачи – их полного возмещения (ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Неустойка взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. При этом сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

В данном случае также важно знать, что требования о возврате уплаченной за товар суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня их предъявления.

Продавец отказывает в обмене товара надлежащего качества, не подошедшего по размеру

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, имеется товарный или кассовый

чек, либо иной подтверждающий оплату документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

В случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения к продавцу, потребитель имеет полное право отказаться от покупки и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Данное требование подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

Для того чтобы реализовать свое право, потребителю необходимо обратиться к продавцу с соответствующей претензией. Претензию лучше оформить в письменной форме в двух экземплярах, один из которых необходимо вручить продавцу, а на втором попросить поставить его отметку о приеме заявления и возвращаемом товаре. В случае, если продавец отказывается принять заявление, рекомендуем отправить его по почте заказным письмом с простым уведомлением о вручении по адресу магазина. Дальнейшее разрешение ситуации возможно в добровольном или в судебном порядке.

Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар

Используя право на обмен товара надлежащего качества, необходимо знать, что законодательно закреплён перечень товаров, не подлежащих обмену на аналогичный товар других размера, формы, габаритов и фасона, расцветки или комплектации. Он утверждён Правительством Российской Федерации. В современной редакции перечень включает в себя следующие категории товаров:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта,

линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы

наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Продавец настаивает на покупке «дополнительной гарантии» на бытовую технику

«Дополнительная гарантия» является услугой по сервисному обслуживанию товара. Ее содержание, условия, цену и продолжительность определяет продавец. Заключение данного договора возмездного оказания услуг является добровольным. Отказаться продать товар без «дополнительной гарантии» продавец не вправе.

Если потребитель приобрел «дополнительную гарантию», но потом решил от нее отказаться, Закон разрешает расторгнуть договор. При этом продавец обязан возратить уплаченную по договору сумму за вычетом реально понесенных расходов.

Продавцом нарушены сроки проведения проверки качества товара

Сроки проведения проверки качества товара зависит от тех требований, которые потребитель предъявляет продавцу. Если вы, купив некачественный товар, потребовали от продавца расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной суммы или соразмерного уменьшения покупной цены, то проверка качества проводится в 10-дневный срок, если замены товара, то в течение 20 дней.

За нарушение таких сроков Закон не предусматривает ответственности продавца. Однако, такое бездействие, как

правило, влечет за собой нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, связанных с покупкой некачественного товара, и в этом случае потребитель вправе потребовать от продавца выплаты неустойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки выполнения его требования (если проверка качества выявила дефект производственного характера).

Продавец откровенно нахамил

Законодательство в сфере защиты прав потребителей не регулирует вопросы поведения продавцов на рабочем месте, поэтому пресечение Роспотребнадзором таких фактов, равно как и привлечение виновного к административной ответственности, не представляется возможным. Продавец по решению работодателя может понести лишь дисциплинарную ответственность, для чего необходимо обратиться с жалобой в адрес юридического лица (индивидуального предпринимателя) или оставить запись в книге отзывов и предложений. Кроме того, граждане вправе обратиться в суд с иском о защите чести и достоинства, компенсации нанесенного им морального и материального (при наличии) вреда, для чего будет необходимо привлечь свидетелей инцидента.

Действия покупателя при покупке некачественного сотового телефона, смартфона

Телефоны (смартфоны) включены в Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ, если в телефоне обнаружатся недостатки в течение пятнадцати дней со дня покупки, то потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены.

Если недостаток проявился по истечении 15 дней после покупки у потребителя есть право только на безвозмездное устранение недостатков телефона.

Краткий алгоритм при возврате (замене) некачественного телефона (смартфона) в течение пятнадцати дней с момента покупки:

- при обнаружении в телефоне недостатков необходимо определиться с видом требования (замена или возврат) и обратиться с письменной претензией к продавцу (составляется в 2 экземплярах);
- в претензии указать на недостатки, обнаруженные в телефоне (смартфоне) в период эксплуатации;
- продавец в случае необходимости вправе провести проверку качества или экспертизу;
- при отказе продавца в удовлетворении требований, потребитель вправе обратиться в суд.

Вручение претензии продавцу является доказательством предъявления конкретного требования. В случае отказа продавца от принятия претензии можно направить претензию посредством почтовой связи заказным письмом с уведомлением о вручении (1 экземпляр претензии остается у покупателя).

Пишем претензию при получении некачественных товаров через сеть Интернет

При обнаружении недостатков в товаре, приобретенном дистанционным способом, потребитель вправе предъявить свои требования продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Как правило, информация о порядке возврата товаров доводится продавцом при доставке товара или при оформлении заказа. В составе такой информации часто содержится образец (бланк) заявления о возврате товара, а также указываются способы его представления продавцу и способы возврата товара.

При подаче заявления и возврате товара целесообразно пользоваться способами, которые позволят (например, в случае судебного спора) подтвердить обращение к продавцу. Это может быть возврат через курьера или пункт самовывоза

(выдачи) товара, пересылка отправления по почте с уведомлением о вручении и описью вложения, при этом необходимо оставить у себя 1 экз. претензии с отметкой о принятии.

При наличии оснований полагать, что в действиях продавца содержатся признаки обмана или иных противоправных действий, потребители вправе обратиться с заявлением в соответствующие правоохранительные органы по месту нахождения продавца.

Отказ от товара, купленного дистанционным способом, после его доставки

Покупатель вправе отказаться от товара в течение 7 дней после его передачи, а в случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара – в течение 3 месяцев.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид и потребительские свойства. Продавец должен вернуть потребителю уплаченную за диван сумму, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

При возврате покупателем товара составляются накладная или акт о возврате товара. Отказ или уклонение продавца от составления таких документов не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

Оплаченный товар не доставлен покупателю

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены договором, т.е. в те сроки, которые указаны на сайте магазина. Если срок поставки предварительно оплаченного товара нарушен, то покупатель вправе потребовать возврата денег. Кроме того, в данном случае

продавец несет ответственность в виде выплаты покупателю неустойки (пени) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки, а при причинении убытков – полного возмещения убытков.

Правильнее будет изложить свои требования к продавцу в письменном виде. Важно знать, что требования о возврате уплаченной за товар суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня их предъявления.

Дефект в стиральной машине проявился по истечении 2-х лет с момента покупки

Обнаружив в товаре существенный недостаток после истечения двухлетнего срока с момента передачи товара, потребитель вправе потребовать только безвозмездного устранения недостатка товара, других требований предъявить нельзя. Требование может быть предъявлено изготовителю (уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и только в течение срока службы, а если он не установлен – в течение 10 лет с момента передачи товара потребителю. Кроме того, потребитель обязан доказать, что недостаток возник до покупки товара или по причинам, возникшим до этого момента. К примеру, доказательством может послужить заключение сервисного центра.

Предъявляем требования, связанные с покупкой некачественного товара, если продавец-индивидуальный предприниматель прекратил деятельность

В данном случае потребитель вправе предъявить требования о замене товара, о безвозмездном устранении недостатков, а также о возврате уплаченной суммы изготовителю, уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю или импортеру.

Наименование и местонахождение этих организаций долж-

ны быть указаны в технической документации, которая прилагается к товару при покупке, на этикетках, маркировкой или иным способом.

Продавец не исполнил обязанность по доставке холодильника для замены

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

Если продавец не исполнил своих обязательств по доставке, то он должен возместить понесенные расходы потребителю. Во избежание конфликтов, обращаем внимание:

1. Прежде чем доставлять товар своими силами, надо зафиксировать факт уклонения продавца от исполнения обязанности по доставке. Для этого необходимо направить письмо с требованием доставить товар в определенный срок и получить соответствующий ответ об отказе.

2. Чтобы потребовать компенсацию расходов на доставку товара необходимо иметь документальное подтверждение расходов (квитанция, договор, подтверждающие перевозку и т.д.).

3. В случае отказа в возмещении расходов потребитель вправе обратиться в суд.

В магазине отсутствуют ценники на реализуемые товары

До потребителей должна быть доведена необходимая и достоверная информация, обеспечивающая возможность правильного его выбора, в том числе сведения о его цене и условиях приобретения.

Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценни-

ков на бумажном или ином визуально доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло.

Если ценники отсутствуют – это нарушает права потребителя. Оставьте запись в книге отзывов и предложений или обратитесь к руководству магазина для принятия мер по устранению нарушений. Меры не приняты – обращайтесь в Роспотребнадзор.

Повторное взвешивание продовольственного товара, упакованного изготовителем с нанесением веса, не допускается

На некоторые продовольственные товары, упакованные в индивидуальную упаковку, производитель указывает на этикетке вес нетто продукта. В этом случае магазин не имеет права вновь взвешивать этот товар для вычисления его стоимости. За такое нарушение предусмотрена административная ответственность.

Требуйте от продавца рассчитать стоимость продукта от веса, указанного производителем.

Продавец нарушил срок гарантийного ремонта товара

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

Если сроки нарушены, потребитель вправе:

– предъявить иные требования (замены товара, возврата денег и т.д.)

– потребовать выплаты неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Возник спор о причинах возникновения недостатка в товаре

Вы не согласны с результатом проведенной проверки качества товара, который указывает на вину потребителя и неправильную эксплуатацию товара? В этом случае покупатель вправе потребовать от продавца проведения экспертизы, которая в период гарантийного срока проводится за счет продавца. Однако, важно знать, что если в результате экспертизы будет установлено, что недостаток возник по вине потребителя, то он будет обязан оплатить эту экспертизу.

Если продавец отказывается в проведении экспертизы или просто игнорирует ваше требование, вы можете провести ее самостоятельно, уведомив продавца о времени и месте проведения.

Результаты экспертизы потребитель вправе обжаловать в суде.

Просим книгу отзывов и предложений

Книга отзывов и предложений – это официальный документ, в котором покупатель имеет возможность как высказать свое недовольство, так и оставить положительный отзыв по поводу организации работы магазина, а также внести рациональные предложения по совершенствованию обслуживания посетителей.

Специальных требований к ее оформлению, регистрации, ведению и хранению законодательство в сфере защиты прав потребителей не устанавливает. Регламентировано лишь ее обязательное наличие и выдача потребителю по его требованию. Лишь за такое нарушение виновное лицо несет административную ответственность.

Возвращаем деньги за некачественный товар, купленный в кредит

Вариант первый – кредит погашен: иницилируя процедуру возврата, в случае, если кредит погашен в полном объеме, покупателю нужно обратиться в банк с просьбой выдать справку о закрытии кредитного договора. Далее с этой справкой необходимо обратиться к продавцу. Покупателю должны быть возвращены выплаченные им средства из кассы магазина наличными. При возврате товара ненадлежащего качества, купленного в кредит, потребитель имеет право на полное возмещение денежной суммы, состоящей из стоимости товара и платы за пользование кредитом.

Вариант второй – кредит полностью не выплачен: в данном случае надо уяснить, что договор розничной купли-продажи и договор потребительского кредитования – два разных юридически значимых документа. Пока договор кредитования не расторгнут, необходимо своевременно вносить платежи по кредиту.

Вначале обращаемся в магазин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи, один экземпляр которой остается в магазине, второй (с отметкой продавца о принятии копии) – у покупателя. К претензии приложить копии документов, которые подтверждают, что вы вносили платежи по кредиту

В дальнейшем покупателю возвращается полная стоимость товара и проценты за пользование кредитом. Клиент должен посетить банк на предмет расторжения кредитного договора. Сделать это необходимо в тот же день, в противном случае проценты за использование кредита будут продолжать начисляться.

ГЛАВА 2. УСЛУГИ

2.1 ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ

Права потребителя при задержке авиарейса

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов – в дневное время и каждые восемь часов – в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

Если багаж потерян или поврежден

До выхода из зала прилета необходимо обратиться в службу розыска багажа для составления акта. В случае, если багаж не найден в течение 21 дня с момента подачи заявления,

потребителю положена компенсация из расчета не более 600 рублей за кг (если невозможно подтвердить стоимость), за утерянную по вине авиакомпании ручную кладь – не более 11000 рублей вне зависимости от веса (если невозможно подтвердить стоимость). Ущерб от повреждения багажа оплачивается в аналогичном размере.

Также следует иметь в виду, что:

- норма бесплатного багажа устанавливается авиакомпанией самостоятельно, но не менее 10 кг на одного пассажира;

- дети до 2-х лет могут путешествовать без места (об этом надо предупредить авиакомпанию не менее чем за 24 часа до вылета).

Возвращаем билет на поезда дальнего следования

При возврате в железнодорожную билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования пассажир имеет право:

- а) не позднее чем за 8 часов до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и стоимости плацкарты;

- б) менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

- в) менее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Возврат причитающихся средств за неиспользованный проездной документ (билет) производится при предъявлении удостоверяющего личность пассажира документа, номер которого указан в проездном документе (билете).

Пассажир вправе потребовать от перевозчика уплаты штрафа за задержку отправления или опоздание поезда

Уплата штрафа за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, производится перевозчиком из расчета 3 процентов стоимости проезда за каждый полный час задержки отправления или опоздания поезда. При этом задержка отправления или опоздания поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается.

Уплата пассажиру штрафа за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, по бесплатным проездным документам (билетам) не производится, а по проездным документам (билетам), оформленным со скидкой, производится исходя из уплаченной стоимости проезда.

До предъявления к перевозчику иска потребитель предъявляет соответствующую претензию в течение 45 дней с даты наступления событий, послуживших основанием для ее предъявления.

2.2 БЫТОВЫЕ УСЛУГИ

Компания изготовила некачественные окна или некачественно их установила

Нередко возникает ситуация, когда после доставки изготовленных окон и их установки потребитель обнаруживает различные недостатки. Как правильно поступить в данной ситуации?

Изготовление окон и их установка выполняются, как правило, на основании договора, заключенного между потребителем и исполнителем услуг.

Согласно Закону потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

При этом потребитель вправе требовать от исполнителя выплаты неустойки за нарушение срока выполнения работ в размере трех процентов цены заказа за каждый день просрочки.

О предоставлении некачественных услуг сервисными центрами по ремонту телефонов, планшетов, телевизоров

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем или в случае обнаружения существенных недостатков выполненной работы.

В любом случае первоначально следует обратиться с письменной претензией к исполнителю услуг. Претензию составить в двух экземплярах, один из которых с отметкой о его получении исполнителем услуг оставить у себя.

При возникновении спора с исполнителем по вопросу качества оказанных услуг потребитель вправе обратиться в экспертную организацию.

Если же договором оказания услуги предусмотрен гарантийный срок и недостатки обнаружены в этот период, то экспертизу должен проводить исполнитель за свой счет.

При отказе исполнителем услуги в добровольном удовлетворении имущественных требований потребитель вправе обратиться в суд с исковым заявлением и привлечь Управление к участию в судебном процессе для дачи заключения в целях защиты прав потребителя.

О качестве и сроках изготовления мебели, а также нарушениях сроков ее доставки

При заказе работ потребителю необходимо помнить, что исполнитель обязан оформить договор в письменной форме и выдать один экземпляр потребителю. В договоре, помимо прочего, должны содержаться вид, цена, отметка об оплате полной стоимости работ либо о внесенном авансе.

Потребитель, в случае обнаружения недостатков в изготовленной мебели, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, указанные в договоре, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы или если в установленный договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем.

В случае нарушения установленных договором сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором о выполнении работ не определена – общей цены заказа.

В случае отказа в удовлетворении требований спор между потребителем и исполнителем работ может быть разрешен в судебном порядке.

Повредили вещь в химчистке (в ателье, в сервисном центре и т.д.)

Если работа по договору бытового подряда выполняется из материала заказчика, в квитанции или ином документе, выдаваемых подрядчиком заказчику при заключении договора, должны быть указаны точное наименование, описание и цена материала, определяемая по соглашению сторон.

В данном случае на исполнителя возлагается ряд обязанностей:

- он отвечает за сохранность этого материала (вещи);

- он отвечает за правильное его использование;
- исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачества переданного потребителем материала (непригодный материал – это материал, который по своему качеству или характеру не соответствует установленным требованиям к его качеству);
- он обязан представить отчет об израсходовании материала и возвратить потребителю его остаток.

В случае полной или частичной утраты либо повреждения принятого от потребителя материала, а также принадлежащей потребителю вещи подрядчик обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом или вещью аналогичного качества или возместить потребителю двукратную цену утраченного или поврежденного материала либо вещи, принадлежащей потребителю, а также понесенные им расходы.

Подрядчик может быть освобожден судом от ответственности за утрату или повреждение материала (вещи) только в случае, если он предупреждал потребителя об их особых свойствах, которые могут повлечь их утрату или повреждение.

2.3 ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Индивидуальный прибор учета (ИПУ) вышел из строя

Прибор учета считается вышедшим из строя в случаях:

- неотображения приборами учета результатов измерений;
- нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки;
- механического повреждения ИПУ;
- превышения допустимой погрешности показаний прибора учета;
- истечения межповерочного интервала поверки.

Действия потребителя при обнаружении неисправности:

- потребитель обязан незамедлительно известить об этом исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя (возникновения неисправности);

– обеспечить устранение выявленной неисправности (осуществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня выхода прибора учета из строя;

– в случае если требуется проведение демонтажа ИПУ, исполнитель извещается о проведении указанных работ не менее чем за 2 рабочих дня. Демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии представителей исполнителя, за исключением случаев, когда такие представители не явились к сроку его демонтажа, указанному в извещении.

– обеспечить ввод в эксплуатацию прибора учета после его ремонта, замены и поверки.

Важно:

1. Установленный прибор учета, в том числе после поверки, опломбируется исполнителем без взимания платы с потребителя, за исключением случаев, когда опломбирование соответствующих приборов учета производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом;

2. Расчет платы за коммунальные услуги в период выхода из строя ИПУ происходит следующим образом:

в течение 3 месяцев подряд после выхода ИПУ из строя начисления осуществляются по среднемесячному объему потребления, определенному по показаниям ИПУ за период не менее 6 месяцев, а если период работы ИПУ составил меньше 6 месяцев, – то за фактический период работы, но не менее 3 месяцев. Затем – по нормативам потребления.

Порядок ввода в эксплуатацию индивидуальных приборов учета (ИПУ)

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема потребленного за расчетный период коммунального ресурса, определенного по показаниям индивиду-

ального прибора учета (ИПУ) и тарифа на соответствующий коммунальный ресурс, установленного органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

1. Подаем заявку в 2-х экземплярах в управляющую организацию на ввод ИПУ в эксплуатацию. К заявке нужно приложить копию паспорта на ИПУ, а также копии документов, подтверждающих результаты прохождения последней поверки ИПУ (кроме новых ИПУ).

2. Согласовываем сроки ввода в эксплуатацию ИПУ.

При невозможности выполнения заявки в указанный срок, исполнитель в течение 3 рабочих дней должен согласовать с потребителем иную дату и время.

3. Работы по вводу ИПУ в эксплуатацию.

Исполнитель обязан проверить:

- соответствие заводского номера ИПУ с номером, указанным в паспорте;
- соответствие прибора учета технической документации изготовителя прибора (в т.ч. комплектации и схеме монтажа ИПУ);
- наличие знаков последней поверки (кроме новых ИПУ);
- работоспособность ИПУ.

После проверки исполнитель обязан установить контрольные пломбы.

4. Изменение порядка расчета платы за коммунальные услуги.

Исполнитель обязан производить расчет платы за коммунальную услугу со дня, следующего за днем ввода ИПУ в эксплуатацию на основании показаний ИПУ.

Акт ввода ИПУ в эксплуатацию составляется в 2-х экземплярах и подписывается сторонами. Исполнитель обязан вручить один экземпляр акта потребителю.

Установленный ИПУ должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой его установки. Ввод осуществляется исполнителем коммунальных услуг.

Право потребителя на перерасчет платы за коммунальные услуги при его временном отсутствии

Перерасчет платы за коммунальные услуги (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение) осуществляется при временном отсутствии потребителя в жилом помещении более 5 полных календарных дней подряд и в случае, если в квартире не установлены индивидуальные приборы учета по соответствующим видам коммунальных услуг в связи с отсутствием технической возможности их установки.

Для этого необходимо обратиться к исполнителю с письменным заявлением (подается в течение месяца после окончания периода временного отсутствия) с приложением необходимых документов. В течение 5 рабочих дней должен быть сделан перерасчет.

Требуем перерасчета платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества

Правила предоставления коммунальных услуг гражданам определяют, что исполнитель обязан производить уменьшение размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

В таких ситуациях предлагаем приблизительный алгоритм действий:

1. Уведомить (письменно или устно) аварийно-диспетчерскую службу. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

2. По окончании проверки составляется акт. Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги. Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги. Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги – одной из сторон иницируется проведение экспертизы. Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

3. Акт об оказании услуги ненадлежащего качества служит основанием для перерасчета.

4. При отказе исполнителя от уменьшения платы в добровольном порядке – нужно обращаться в суд.

Как отменить решение, принятое на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме

Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме является органом управления многоквартирным домом.

Решение общего собрания собственников помещений, принятое в установленном Жилищным Кодексом порядке, по вопросам, отнесенным к компетенции такого собрания, является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе для тех собственников, которые не участвовали в голосовании.

Собственник вправе обжаловать в суд решение, принятое общим собранием собственников помещений в данном доме с нарушением требований Жилищного Кодекса, в случае, если он не принимал участие в этом собрании или голосовал против принятия такого решения и если таким решением нарушены его права и законные интересы. Заявление о таком обжаловании может быть подано в суд в течение шести месяцев со дня, когда указанный собственник узнал или должен был узнать о принятом решении. Суд с учетом всех обстоятельств дела вправе оставить в силе обжалуемое решение, если голосование указанного собственника не могло повлиять на результаты голосования, допущенные нарушения не являются существенными и принятое решение не повлекло за собой причинение убытков указанному собственнику.

Квартиру залили соседи. Что делать?

В первую очередь, вам необходимо обратиться в организацию, которая обслуживает ваш дом. Управляющая компания должна создать комиссию, осмотреть пострадавшее жильё и составить акт.

В акте о затоплении квартиры должно быть указано:

- факт затопления и повреждения имущества;
- размеры (в квадратных метрах) повреждений потолка либо подвесного потолка, либо иных потолочных покрытий, а также размеры (в квадратных метрах) повреждений пола и стен;
- детальный перечень иного поврежденного имущества (мебель, бытовая техника, книги и т.д.) с указанием идентифицирующих признаков данного имущества (например, марка и модель поврежденных телевизора, аудиосистемы и т.д.);
- причина затопления (например, прорыв трубы, повреждение стояка);
- причинно-следственная связь между выявленной причиной затопления и причиненными повреждениями.

Акт подписывается всеми участниками Комиссии. Также к акту желательно приложить фотографии повреждений. Необ-

ходимо установить виновника затопления квартиры. Не всегда таким виновником будет сосед, ведь если обслуживающая компания вовремя не заменила инженерные коммуникации, затопление может произойти и по их вине. При этом неплохо было бы ещё дополнительно зафиксировать всё на камеру или фотоаппарат, в дальнейшем это послужит дополнительным доказательством в суде.

Шаг второй – вызов независимого оценщика ущерба. Оригинал оценочного документа оставьте себе, а с копией ознакомьте соседей, возможно уже на данном этапе вам удастся прийти к какому-то конструктивному решению и избежать дальнейшего судебного разбирательства. Обязательно сохраните квитанцию об оплате, все понесенные вами расходы необходимо будет внести в затратную часть искового заявления.

Шаг третий – это уже непосредственное обращение в судебные органы. Вы можете самостоятельно составить исковое заявление, приложив все необходимые и подтверждающие материалы, а можете прибегнуть к услугам адвоката по жилищным вопросам, который поможет грамотно сформулировать жалобу и выиграть процесс. По закону виновная сторона должна полностью возместить причиненный ущерб! Помимо материальной компенсации, пострадавшая сторона вправе требовать и моральную компенсацию.

Если потребитель не согласен с начисленной платой за жилищно-коммунальные услуги

Если собственник жилого помещения выявил в квитанции на оплату коммунальных услуг неточности, он должен действовать в следующем порядке:

- уточнить, какой тариф на услуги ЖКХ действует на дату начисления платежей. Для этого можно обратиться в управляющую компанию или ТСЖ, обслуживающие многоквартирный дом или проверить информацию на официальных сайтах местной или региональной власти, которые уполномочены на установление тарифов;

– сравнить правильность отражения в квитанции поданных показаний счетчиков, чтобы устранить возможную ошибку в расчетах. Если ошибка в платежном документе допущена по вине самого жильца (неправильно указал данные счетчиков), перерасчет будет произведен при обращении в УК или расчетный центр. В этом случае может быть выписана новая квитанция, либо завышенная сумма будет зачтена в будущие платежные периоды;

– позвонить или обратиться к должностным лицам управляющей компании или расчетного центра для устранения ошибки. Если получен отказ в перерасчете, подать официальное заявление или жалобу в уполномоченные органы;

– составить заявление и передать его в управляющую компанию. Её реквизиты можно узнать в квитанции на оплату коммунальных услуг. Заявление пишется в двух экземплярах:

– один передается на рассмотрение, второй с подписью принимающего остается у потребителя;

– не дождавшись ответа, владелец квартиры может обратиться с заявлением в Государственную жилищную инспекцию для проведения проверки деятельности управляющей компании;

– если ни на одно заявление собственник объекта недвижимости не получил ответа, он может написать в прокуратуру жалобу, которая должна быть рассмотрена в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

При выявлении нарушения по расчету платы за коммунальные услуги, порядка расчета платы за коммунальные услуги, повлекшего необоснованное увеличение размера платы, по обращению заявителя исполнитель обязан уплатить потребителю штраф в размере 50 процентов величины превышения начисленной платы над размером платы, которую надлежало начислить в соответствии с Правилами № 354, за исключением случаев, когда такое нарушение произошло по вине потребителя или устранено до обращения и (или) до опла-

ты потребителем. При поступлении обращения потребителя с письменным заявлением о выплате штрафа исполнитель не позднее 30 дней со дня поступления обращения обязан провести проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги и принять одно из следующих решений:

а) о выявлении нарушения (полностью или частично) и выплате потребителю штрафа (полностью или частично);

б) об отсутствии нарушения и отказе в выплате штрафа. Указанный штраф отражается в платежном документе отдельной строкой. Сроки для выплаты штрафа – не позднее двух месяцев со дня получения обращения потребителя.

Суд является последней инстанцией, куда может обратиться собственник жилого помещения со своей жалобой. Для этого важно правильно составить исковое заявление, в котором следует представить обоснованный расчет суммы коммунальных платежей с указанием норм, которые нарушены ответчиком, и приложить документацию, которая будет выступать в качестве доказательной базы.

2.4 УСЛУГИ СВЯЗИ

Оператор связи в одностороннем порядке изменил тарифы на услуги связи

Тарифы и тарифные планы для оплаты подвижной и телематических услуг связи, а также стоимость неполной единицы тарификации, устанавливаются оператором связи. При этом, об изменении тарифов исполнитель обязан извещать абонентов через средства массовой информации и (или) в местах работы с абонентами не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов. Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи.

Подключена дополнительная платная услуга без согласия потребителя

Подключение и отключение дополнительных услуг возможно исключительно с согласия потребителя путем заключения дополнительного соглашения к договору в письменной форме либо путем совершения абонентом конклюдентных действий (поступки, по которым можно сделать вывод о намерениях лица), перечень и порядок осуществления которых определяются договором.

В случае, если дополнительная платная услуга была подключена без вашего согласия, вам необходимо обратиться в адрес оператора связи с письменной претензией о возмещении имущественного вреда, которая должна быть рассмотрена им в срок, не превышающий 30 дней. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок, вы вправе обратиться с иском в суд, поскольку исключительно судебные органы вправе рассматривать имущественные споры и обязать хозяйствующий субъект выполнить имущественные требования потребителя.

Для применения административных мер можно обратиться в Роспотребнадзор с приложением копий имеющихся документов.

Заблокирована телефонная сим-карта

Оператор связи должен обеспечить абоненту возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию услугами телефонной связи, оператор обязан устранить возникшие неисправности в установленные им сроки, информация о которых размещается на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае непредставления услуг телефонной связи не по вине абонента потребитель вправе потребовать от оператора связи перерасчета уплаченных за услугу денежных средств.

Для этого необходимо обратиться к оператору связи с письменной претензией, срок рассмотрения которой – не более 30 дней с даты регистрации. О результатах рассмотрения оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок абонент вправе предъявить иск в суд.

Некачественная услуга связи

Если потребителю оказана услуга ненадлежащего качества, то он вправе требовать от оператора связи безвозмездного устранения ее недостатков или соответствующего уменьшения ее стоимости, а также возмещения причиненного по вине оператора связи ущерба.

При этом определен обязательный претензионный порядок разрешения спора. Это означает, что абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию в письменной форме, к которой прилагает копию договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы.

Срок рассмотрения претензии – не более 30 дней с даты ее регистрации, о результатах рассмотрения оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок абонент вправе предъявить иск в суд.

Расторгаем договор на услуги связи

Многие заблуждаются, что достаточно прекратить оплату услуг телевидения (интернет и т.д.) или самостоятельно отключить абонентское оборудование – и договор автоматически расторгается и прекращаются обязательства сторон.

На самом деле, в соответствии со ст. 452 ГК РФ соглашение о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор. При этом порядок одностороннего отказа от исполнения договора должен быть определен в договоре, для рас-

торжения которого необходимо обратиться к оператору связи с соответствующим заявлением.

Законодательство позволяет абоненту в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением договора по оказанию услуг.

2.5 ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

Особенности оказания платных медицинских услуг

Платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

При заключении договора потребителю представляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Это необходимо для того, чтобы потребитель знал, что похожие услуги он может получить в рамках программы обязательного медицинского страхования.

При оказании платных медицинских услуг потребитель вправе получить информацию, предусмотренную для данного вида услуг, которая должна быть размещена на информационном стенде и одновременно на сайте организации в сети Интернет.

Оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании договора, который заключается в простой письменной форме не только при одноразовой помощи, но и при длительном лечении. Важно, чтобы документ оформлялся в двух экземплярах, один из которых остается у потребителя. Помимо того, потребителю выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицин-

ских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

Если в ходе лечения возникнет надобность в дополнительной помощи, то без согласия на это потребителя исполнитель не имеет права самостоятельно решать этот вопрос. Правила предоставления платных медицинских услуг говорят о том, что если же была оказана услуга без разрешения пациента, то последний имеет право ее не оплачивать.

После завершения оказания платной медицинской услуги потребитель должен получить от исполнителя документ. В нем идет речь о состоянии здоровья пациента на момент завершения работы.

Также важно знать, что после заключения договора пациент имеет право расторгнуть его в любое время, но при этом возместив исполнителю часть средств, которые уже были потрачены на оказание помощи.

Права потребителя при получении некачественной медицинской услуги

Медицинская организация обязана предоставить услугу, качество которой соответствует условиям договора, при этом она должна быть безопасной для жизни и здоровья потребителя.

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения ее недостатков, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами. Потребитель вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, а также потребовать полного возмещения вреда здоровью и убытков, связанных с недостатками услуги, компенсации морального вреда.

Первым шагом для восстановления своих нарушенных прав является обращение к исполнителю с письменной претензией.